Bridging the Multicultural Divide

Integrating Cultural Competency Principals in Multicultural Recycling Outreach

Candy Castellanos May 2014





PNW Service Area

Recycling Outreach & Education



Oregon

Idaho

British Columbia



Multifamily Recycling

Common Barriers for Apartment & Condominium Residents

- Property Manager engagement
- Resident engagement
- Resident access to information about recycling
- Resident access to recycling bins
- Multicultural resident population
- Residents who speak no or little English
- Illegal dumping
- Co-location of garbage and recycling bins
- Transitional nature of resident population
- Space limitations for bins and signs





King County Equity & Social Justice Ordinance

Fair and Just: Equitable Opportunities





Cultural Competency

Essential Elements

1. Value Cultural Diversity

Integrate respect for diversity into programs, policies and services and also recognizing that members of certain cultural groups may have cultural as well as individual needs.

2. Conduct a Cultural Self-Assessment

Develop an awareness of cultures and communities, assumptions, and biases and identify actions to reduce such barriers.

3. Proactively Manage the Dynamics of Difference

Work to improve the interactions between different cultures.

4. Acquire and Institutionalize Cultural Knowledge

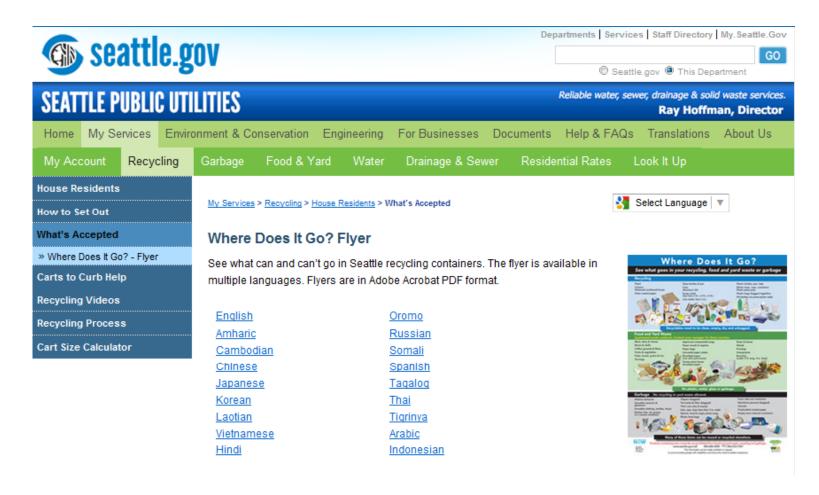
Integrate an understanding of different cultures into service delivery and practices.

5. Adapt to Diversity and Cultural Contexts

Cultural knowledge is embedded throughout the hierarchy of an organization and policy, practices, service delivery and behaviors are adapted to fit the cultural diversity of the community engaged.



Phase I: Translation





Page 7

©2014 Waste Management

Phase 2: Two-sided Translation









THINK GREEN[®]

Phase 3: Translate Online Resources



Sitio en español Preguntas frecuentes ¿Por qué es Busca tu área de servicio Cuenta/Pago English Home importante reciclar?

wmnorthwest.com / espanol.html

Bienvenidos a Waste Management

Tu comunidad se ha unido con Waste Management, Inc., en el estado de Washington, para recolectar la basura, reciclaje y desechos de jardín y comida de todos los residentes y negocios.





¿No hubo recolección?

Si tus botes estaban colocados en la orilla de la calle a las 6:00 AM y no fueron recolectados, por favor repórtalo llamando al 1 (800) 592-9995 (lunes a viernes 7 AM - 5 PM).



Horario de días festivos

Waste Management no ofrece servicios los siguientes días festivos: Día de Acción de Gracias, Navidad (25 de diciembre), y el Año

Si los días festivos son un día de la semana, la recolección se retrasará por un día en esa semana. Por ejemplo, si el día festivo es un jueves, los clientes con recolección los jueves tendrán su recolección el viernes, y para los dientes del viernes la recolección será el sábado.





Paga tu cuenta agui

Waste Management ofrece una manera fácil de pagar tu cuenta de basura por internet.

Lee las siguientes instrucciones sobre cómo completar el pago de tu cuenta a través del WM ezPay.

1. Inicia tu sesión o registrate



- Oprime "REGISTER NOW," para registrar tu cuenta de servicio.
- Si ya estás registrado, ingresa los datos para iniciar tu sesión y oprime "LOGIN" para continuar.



THINK GREEN:

Phase 4: Transcreation









Phase 5: In-language Program Design











¡PIENSA EN TU PLANETA- RECICLA!

¡Pon a prueba tu conocimiento sobre reciclaje! Toma el compromiso para reciclar más y participa en el sorteo para ganar un certificado de regalo de \$150 para utilizarlo en un supermercado!

Instrucciones: Marque todos los productos que son reciclables

N in	

Botellas de





Envases de plástico

Latas de
aluminio



 Periódicos
remodicos







Me comprometo	a	poner	la	guía	de	reciclaje	de	WM en
mi refrigerador.								

9	¡Me comprometo	a	reciclar	más	en	mi	hogar!
---	----------------	---	----------	-----	----	----	--------

Ē	Me comprometo	a compartir	información	sobre	el
	reciclaie con mi	is amigos v fa	amiliares		

Nombre:			
Teléfono:			
Correo electrónico	• 0.5		





THINK GREEN:

Next Step: Cultural Competency Framework

Principals Used in Multifamily Multicultural Pilot Design

- Build a program development team with members who understand cultural nuances and have direct ties with the community (CBOs, etc.)
- Identify culture-specific barriers and benefits
- Develop outreach tools that are accessible for non-English-speaking residents
- "In language" door-to-door outreach planned, implemented, and evaluated by community members
- Build positive, trusting and personal relationships with residents
- Maintain a presence in the community by reaching residents one-on-one and providing many opportunities for interaction, feedback and dialogue
- Develop alternative avenues for engagement
- Ask for feedback and listen



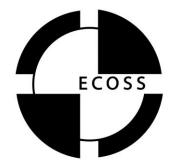
Program Development Team

Multicultural Pilot Design

















THINK GREEN:

Multicultural Outreach Pilot

Best Practice Basics

- Use of large, easy-to-read container multilingual decals, signage, and informational posters
- Color coding and co-location of recycling and garbage containers
- "Right sizing" of collection service to ensure sufficient recycling capacity and reduce disposal costs
- Installation of large bilingual "No Dumping" signs near outdoor containers to deter unauthorized use
- Encouragement to tenants to report illegal dumping at the garbage and recycling containers and efforts to help tenants feel ownership over their garbage and recycling collection areas
- Bilingual door-to-door outreach to residents and distribution of reusable tote bags and educational materials



Multicultural Outreach Pilot

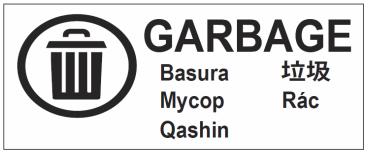
Project Scope

	Pilot Properties		frastructur	e Strategies	Engagement Strategies			
	# of total units)	"	Best Pract	ice Basics"		Additional	Strategies	
Group	Property	Container decals, signage, posters	Color-coding/ co-locating	Right-sizing collection service	"No dumping" signs*	D2D outreach w/ tote bags + flyers	Community Recycling Event	Recycling Reminder Cards
1.	Chao Apartments (6)	✓	✓	✓	✓	✓		
1.	Vinh Apartments (7)	✓	✓	✓	✓	√		
2.	Centerwood (36)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2.	Shorewood Apartments (36)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2.	The Avenues (100)	✓	✓	✓	✓	✓	\checkmark	
3.	Glen Crest Apartments (18)	✓	✓	✓	✓	✓		✓
3.	Beverly Park (18)	✓	✓	✓	✓	✓		✓
3.	Coronado Springs Apartments (332)	√	✓	✓	✓	✓		✓



Improve Infrastructure









THINK GREEN:

Transcreated Guidelines









Move In/Move Out Recycling Resources



RECURSOS UTILES PARA ANTES Y DESPUES DE MUDARSE

Hay muchas maneras de reusar y reciclar artículos que ya no quiera. Esta guía le puede ayudar a encontrar un nuevo hogar para los artículos que ya no use o para los que ya no tenga espacio después o antes de mudarse.



¿LLEGÓ RECIENTEMENTE A ESTA REGIÓN?

Use estas herramientas para explorar qué artículos pueden reciclar los inquilinos de un edificio de apartamentos o condominios en el Condado de King.

GUÍA GRATUITA SOBRE RECICLAJE

Este folleto de manejo fácil enumera todos los artículos que pueden ser reciclados en el Condado de King y también contiene información sobre cómo deshacerse de productos tóxicos que va no quiera. Pídale al administrador de su complejo de apartamentos una copia de la Guía de Reciclaje de Waste Managment para el Condado de King (Recycling Guide by Waste Management for King County).



FOLLETOS GRATUITOS SOBRE RECICLAJE Estos folletos son fáciles de colear cerca de los botes de reciclaje dentro de su hogar como un recordatorio visual sobre qué puede reciclar en sus botes.

PÓSTERS GRATUITOS SOBRE RECICI A IE Estos pósters laminados de 11 pulgadas x 17 pulgadas son fáciles de colgar arriba o enseguida del bote exterior

Consejos para minimizar la basura cuando se cambie de vivienda

Opciones para minimizar el uso de cajas . Contacte a "Frog Box" para rentar caias reusables: frogbox.com/seattle 206-588-5463 · Use maletas y equipaje en lugar de cajas

Use materiales reusables como periódico o burbuias usadas para empacar artículos frágiles.

Organice un intercambio de cajas en su complejo de apartamentos para compartir cajas con sus vecinos que se acaben de mudar o que estén a punto de mudarse.

¿Qué hago con...?

¿No está seguro de cómo deshacerse de algo? Use las herramientas del Condado de King para encontrar información local sobre reciclaie: kingcounty.gov/whatdoidowith



Centro de Servicio al Cliente de Waste Management

1-800-592-9995 wmnorthwest.com/espanol

El uso no autorizado de los contenedores le cuesta a Ud.!

Preste atención a los contenedores de sus apartamentos. Llame a la línea del Condado de King para Uso No Autorizado de Contenedores para reportar el uso de sus contendores por personas quiénes no residen ahí.

206-296-SITE

Limpieza con productos ecológicos

Avude a proteger su salud y el medio ambiente mediante el uso de productos de limpieza que no son tóxicos y que no contienen químicos fuertes. Infórmese en

watoxics.org. Algunas compañías de limpieza locales que usan productos ecológicos son

 Green Steam Carpet Cleaners greensteamkirkland.com/services · Green Cleaning Seattle

greencleaningseattle.com

1-800-592-9995

Deshágase de los productos de limpieza que va no use de una manera apropiada, ya que son desechos tóxicos: 206-296-4692

Recolección de artículos grandes

Si tiene artículos que son demasiado grandes para poner en los botes, contacte a Waste Management:

wmnorthwest.com/espanol

wmnorthwest.com/espanol

1-800-592-9995

THINK GREEN.



ANTES DE MUDARSE

Use estos recursos para minimizar la generación de basura cuando esté



Done los artículos que ya no quíere a:

1-877-GIVE4GOOD goodwill@seattlegoodwill.org www.seattlegoodwill.org St Vincent De Paul Society 206-767-9975 giving@svdpseattle.org www.svdpseattle.org Value Village customercare@savers.com

www.swap.com

www.valuevillage.com INTERCAMBIE O VENDA ARTÍCULOS EN INTERNET www.2good2toss.com www.CraigsList.org

Materiales de espuma para empacar

V&G Styro Recycle www.styrorecycle.com Pony Express 425-881-2449

Plastic Loose Fill Council www.loosefillpackaging.com

(para humanos) La despensa de Tukwila 3118 South 140th Street 206-431-8293

Caias o latas selladas de comida

El banco de comida de Des Moine 22225 9th Ave. So 206-878-2660

El banco de comida de White Center 10829 8th Ave. SW, Seattle, WA

Comida cerrada (para mascotas) El refugio de animales de Seattle 2061 15th Ave W. Seattle



Reciclaje de artículos especiales

La herramienta "¿Qué hago con...?" del Condado de King 206-296-4466 kingcounty.gov/whatdoidowith

Reciclaje de aparatos Budget Junk Hauling 800-305-3475

Reciclaje de CDs y DVDs Green Disk 800-305-3475

Reciclaje de colchones Correctional Industries 360-239-0452



Desechos electrónicos, focos de baja energía (fluorescentes compactos) y reciclaje de pilas o baterías Waste Management www.ThinkGreenFromHome.com

Total Reclaim 206-343-7443

totalreclaim.com El sistema "Take it Back" 1-800-325-6165 ext. 64466 www.takeitbacknetwork.org www.ecyclewashington.org



Eliminación segura de artículos delicados

Desechos tóxicos King County Hazardous Waste

1-888-869-4233 www.lhwmp.org

Desechos médicos WM Healthcare Solutions www.wm.com Take Back Your Meds

www.TakeBackYourMeds.org

Destrucción de datos electrónicos InterConnection 206-633-1517



wmnorthwest.com/espanol

1-800-592-9995

THINK GREEN.



THINK GREEN:

Recycling Quiz





Page 19

©2014 Waste Management

Recycling Guidelines, Prompts and an In-Home Collection Tote











THINK GREEN:

Recycling Fair

<u>quién</u>

lleva

dona

iLO INVITAMOS!

Parrillada/Carne Asada y Feria de Reciclaje GRATUITAS para su comunidad Sábado 28 de septiembre De 11 a.m. a 3 p.m.



Parrillada/Carne Asada para la Comunidad Disc Jockev v Música Juegos para reciclar mejor y regalos ¡No pierda la oportunidad de ver a un camión

que de reciclaje en acción!

En el estacionamiento del complejo de dónde apartamentos The Avenues

> ¡Todas las personas que viven en los complejos de apartamentos The Avenues, Centerwood y Shorewood están invitadas!

Televisores, impresoras, computadoras y computadoras portátiles (laptops) que ya no quiera para reciclarlas

Artículos que ya no quiera y que estén en buena condición a NW Center

(Solo los siguientes artículos serán aceptados; ropa, zapatos, libros, juguetes, aparatos electrodomésticos pequedos que funcionen como licua-doras y toctadores, platos, vasos, utensillos y muebles que pesen menos de 50 libras (23 kg). No se aceptarán colichones.)

¡Acompáñenos en este divertido evento! Visítenos cuando pueda entre las 11 am y las 3 pm





Page 21

THINK GREEN:

©2014 Waste Management

Recycling Reminders Doorhanger







THINK GREEN:

Page 22

©2014 Waste Management

Multicultural Outreach Pilot

What We Learned







Bridging the Multicultural Divide

Integrating Cultural Competency Principals in Multicultural Recycling Outreach

Candy Castellanos cvc@wm.com 425-633-5515



